

# EVALUASI IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSELING OBAT DI APOTEK KOTA YOGYAKARTA

*By* ENDANG DARMAWAN

1  
**EVALUASI IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSELING OBAT DI APOTEK KOTA YOGYAKARTA**

**EVALUATION ON THE IMPLEMENTATION OF COUNSELING AT SEVERAL PHARMACY IN  
YOGYAKARTA**

**Faridah Baroroh, Endang Darmawan**

Farmasi Klinik dan Komunitas Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Naskah diterima tanggal 21 Maret 2016

**ABSTRACT**

*The counseling service is a part of pharmaceutical care to prevent inappropriate drug use to improve patients knowledge, treatment adherence and the success of therapeutical management. Therefore, it is important to give counseling for patients and their family. The aim of this study was to evaluate the counseling service implementation at several pharmacy in Yogyakarta. This study was a cross-sectional design. The result showed that the implementation of counseling service at pharmacy was 59.00% of 96.00% patients who required counseling service. There was 55,93% patients experienced that the room for counseling service was comfortable. So, the communication aspects of counseling service at pharmacy in Yogyakarta had been well conducted. Based on the communication technique, the pharmacist communicated with body language such as practicing how to use the drug in counseling services was 64.41%. In conclusion, the implementation counseling service at pharmacy in Yogyakarta was 59.00% of 96.00% patients who required counseling service. A number of 94.83% of patients stated that pharmacists use an understandable language in counseling services. It can be concluded that although only 58.59% of patients who had received counseling but the desire to get counseling services of pharmacy in Yogyakarta is very high, reaching 95.96% of patients*

*Keywords : implementation, counseling service, pharmacy*

**ABSTRAK**

Konseling obat merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian di apotek yang bertujuan untuk mencegah penggunaan obat yang salah, meningkatkan pengetahuan pasien, kepatuhan pengobatan dan keberhasilan manajemen terapi. Oleh karena itu, penting untuk memberikan konseling bagi pasien dan keluarga pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan konseling di beberapa apotek di kota Yogyakarta. Desain penelitian ini adalah *cross-sectional*, dan pengumpulan data dengan survei. Subyek penelitian adalah pasien yang berkunjung ke apotek di kota Yogyakarta dengan sampel penelitian sebanyak 100 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang pernah mendapatkan layanan konseling di apotek sebesar 59,00% dari 96,00% pasien yang menyatakan memerlukan layanan konseling. Dari pasien yang pernah mendapatkan pelayanan konseling, ada 55,93% pasien menyatakan bahwa ruangan untuk layanan konseling nyaman. Berdasarkan teknik komunikasi, 64,41% pasien menyatakan apoteker selain berkomunikasi secara verbal juga dengan non verbal seperti berlatih bagaimana menggunakan obat dalam pelayanan konseling. Sebanyak 93,22% pasien menyatakan bahwa apoteker menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam pelayanan konseling. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan konseling obat di apotek Kota Yogyakarta meskipun baru 59,00% pasien yang pernah mendapatkan konseling tetapi keinginan untuk mendapatkan layanan konseling sangat tinggi yaitu mencapai 96,00% pasien.

**Kata Kunci :** implementasi, pelayanan konseling, apotek

**Alamat korespondensi :**  
ida\_br@yahoo.com HP. 085228083262

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien, yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas kehidupan pasien. Sedangkan yang termasuk sediaan farmasi adalah obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika (Depkes RI, 2009). Ada beberapa jenis intervensi yang dapat dilakukan oleh apoteker dalam meningkatkan kepatuhan pasien. Intervensi yang paling sering dilakukan oleh apoteker dan terbukti efektif adalah pemberian konseling (Dulmen *et al*, 2007).

Konseling merupakan bagian dari *medication therapy management* (MTM), dengan adanya MTM memberikan kesempatan bagi apoteker untuk memberikan layanan secara langsung kepada pasien di komunitas. Konseling dimulai dengan fokus pada pasien, memberikan informasi yang berkaitan dengan obat, menjelaskan tanggung jawab pasien untuk mengikuti petunjuk yang sesuai untuk pasien. Pelanggan apotek menganggap masih ada perbedaan yang sangat besar antara harapan dengan pengalaman layanan konseling yang diterima (Mellisa *et al*, 2007).

Salah satu cara apoteker dapat mempromosikan kesehatan yang baik adalah dengan konseling pasien. Praktek konseling bervariasi secara signifikan sesuai dengan intensitas regulasi konseling suatu Negara. Peraturan yang lebih intensif juga memungkinkan peningkatan komunikasi apoteker, peningkatan pelayanan informasi berbagai risiko pengobatan, peningkatan penilaian dan pemahaman pasien, serta peningkatan jumlah informasi yang dapat diberikan (Bonnie, 2004). Apoteker menunjukkan variasi yang cukup besar dalam upaya untuk melibatkan pasien dalam layanan konseling obat di apotek, untuk keberhasilan dalam melakukan pelayanan konseling kepada pasien (Kaae, 2014).

Pelanggan apotek sangat mendukung dan berharap mendapatkan pelayanan konseling baik untuk obat OTC maupun obat resep pertama ataupun resep ulangan tetapi berbeda isi dengan resep sebelumnya. Pelanggan apotek merasa kesulitan untuk mengungkapkan pelayanan konseling yang diinginkan, meskipun pelanggan mengalami beberapa masalah yang terkait dengan pengobatan. Untuk mendorong minat konseling pelanggan apotek, petugas apotek harus dapat mengidentifikasi dan

mengambil tindakan untuk mengatasi hambatan komunikasi (Kaae *et al*, 2014).

Sebagian besar interaksi apoteker-pasien (72,1%) diklasifikasikan sebagai tahap 1 konseling (yaitu, informasi singkat, dasar dari individu pasien). Kurang dari 1% mencapai tahap 4 (yaitu, pembahasan rinci, interaktif dan kolaboratif). Selain itu juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara hasil penilaian konseling terhadap penilaian perilaku dan komunikasi apoteker. Hasil penilaian rata-rata kepuasan pasien adalah 4,71 (dimana nilai 5 menunjukkan yang paling puas dan nilai 1 menunjukkan paling tidak puas). Di antara pasien dengan kondisi kronis yang datang untuk pengulangan resep obat, 41,8% pasien percaya bahwa, meskipun mereka membutuhkan konseling, tetapi tidak disediakan oleh apoteker. Mayoritas apoteker mengungkapkan, tidak tersedianya ruang konseling sebagai penghalang utama mereka ditemui ketika konseling pasien (Husain *et al*, 2013).

Meskipun telah banyak bukti ilmiah diantaranya konseling dapat meningkatkan kepatuhan ( $P=0,000$ ), menurunkan tekanan darah sistolik dan diastolik ( $P=0,010$  dan  $P=0,018$ ) (Putri *et al*, 2013). Kurangnya apresiasi terhadap apoteker untuk melakukan layanan konseling terutama untuk pengulangan resep, dan kesulitan peran apoteker dalam layanan konseling terhadap obat mungkin berasal dari kurang fahamnya pasien tentang pentingnya konseling obat (Kaae *et al*, 2014).

Kebanyakan penelitian konseling dari hasil review, bahkan semua studi konseling menggunakan desain *cross-sectional*, dengan berbagai model pengumpulan data seperti survei, wawancara, observasi nonpartisipan, dan pengamatan langsung ke pasien (Shah, 2006). Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi implementasi pelayanan konseling obat terhadap pasien yang berkunjung ke apotek di kota Yogyakarta.

## METODE PENELITIAN

### Alat dan Bahan

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar *checklist* dengan jawaban "ya" dan "tidak", yang berisi pertanyaan mengenai gambaran faktual responden, aspek komunikasi dalam pelayanan konseling, serta aspek informasi obat yang diterima pasien. Daftar pertanyaan pada penelitian ini ada 15 pertanyaan berdasarkan daftar pertanyaan penelitian Kristina (2010) dan Baroroh (2013), yang telah dilakukan uji

validitas isi ( $p < 0.05$ ) dan uji reliabilitas. Sumber data adalah pasien sendiri atau orang yang mewakili pasien untuk datang ke apotek. Data penelitian diperoleh dari jawaban lembar *checklist* yang dibagikan kepada pasien, data hasil survei berupa implementasi layanan konseling yang diterima pasien yang berkunjung ke apotek.

### Metode

Desain penelitian ini adalah *cross-sectional*, dan pengumpulan data dengan survei. Sampel penelitian adalah pasien yang datang ke apotek pada September 2014 dengan kriteria inklusi pasien dewasa usia lebih dari 17 tahun, pasien dengan resep dan kriteria eksklusi tidak bersedia menjadi responden. Pengambilan sampel konsumen dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Sampel penelitian sebanyak 100 pasien, setiap apotek di ambil 5 pasien sebagai sampel berdasarkan rata-rata transaksi resep 5 lembar per hari di apotek yang berlokasi di kota Yogyakarta (apotek yang tidak ada dokter praktek), dengan kriteria apotek tersebut telah menyediakan ruang konseling dan ada pelayanan konseling.

### Analisa Data

Data yang diperoleh dari jawaban lembar *checklist* responden merupakan data primer yang selanjutnya dianalisis secara statistik deskriptif dalam bentuk nilai persentase, dan hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien yang berkunjung ke apotek, di kota Yogyakarta yang merupakan pasien dengan resep dari dokter.

### 1. Gambaran responden penelitian

Data faktual responden yang dianalisis merupakan data primer yang berasal dari lembar *checklist* yang diisi dengan lengkap, adapun gambaran faktual responden disajikan dalam tabel 1.

Gambaran faktual responden penelitian pada tabel 1 terlihat bahwa 100% responden adalah pelanggan apotek tempat penelitian dimana responden pernah datang ke apotek lokasi penelitian lebih dari satu kali. Obat yang dibeli responden di apotek dengan resep sebanyak 100%. Sebanyak 59% responden pernah mendapatkan konseling, dari 96% responden yang memerlukan pelayanan konseling.

**Tabel 1. Gambaran Faktual Responden**

Gambaran Faktual Responden		Jumlah	Presentase (%)
Kunjungan ke apotek tersebut sebelumnya	Pernah berkunjung lebih dari 1 kali	100	100.00
	Belum pernah berkunjung sebelumnya	0	0.00
Pernah mendapatkan	Pernah	59	59.00
pelayanan konseling	Belum pernah	41	41.00
Perlunya pelayanan konseling	Perlu	96	96.00
	Tidak perlu	4	4.00

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan gambaran faktual tersebut, menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke apotek di Kota Yogyakarta meskipun baru 59% responden yang pernah mendapatkan konseling tetapi keinginan untuk mendapatkan layanan konseling sangat tinggi yaitu mencapai 96% pasien. Dengan demikian keinginan pasien yang berkunjung ke apotek di kota Yogyakarta untuk mendapatkan layanan konseling jauh lebih baik dibandingkan dengan hasil penelitian di Dubai yang dilakukan oleh Husain *et al* (2013). Hasil penelitian di Dubai menunjukkan bahwa 41,8% pasien dengan kondisi kronis dan pengulangan resep, meskipun mereka membutuhkan konseling tetapi mereka yakin kalau tidak disediakan layanan konseling oleh apoteker.

### 2. Aspek komunikasi dalam konseling

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 59 pasien yang pernah mendapatkan layanan konseling dianalisa untuk mengetahui gambaran implementasi layanan konseling di apotek, berdasarkan hasil survei pada aspek komunikasi terhadap pasien yang pernah mendapatkan pelayanan konseling disajikan dalam tabel 2.

Aspek komunikasi dalam konseling dalam penelitian ini mencakup konseling tahap 1 yang merupakan pembukaan konseling, seperti pengenalan apoteker dan apoteker menanyakan nama pasien. Selain itu juga ada aspek yang di survei dalam penelitian ini diantaranya bahasa, cara komunikasi dan ruangan konseling. Ketiga aspek tersebut perlu di survei karena merupakan faktor penting yang mendukung berjalannya proses pelayanan konseling.

**Tabel 2. Aspek Komunikasi dalam Pelayanan Konseling**

Aspek komunikasi	Dilakukan (%)	Parameter
Apoteker melakukan pengenalan pada pasien	35,59	Apoteker memperkenalkan diri, sebagai apoteker di apotek
Apoteker menanyakan nama pasien	77,97	Apoteker menanyakan nama pasien yang akan menggunakan obat
Apoteker menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	93,22	Apoteker menggunakan bahasa yang mudah dimengerti responden dalam pelayanan konseling
Apoteker melakukan komunikasi non verbal (bahasa tubuh)	64,41	Apoteker dalam pelayanan konseling juga melakukankomunikasi dengan bahasa tubuh seperti mempraktekkan cara pakai obat
Ruang komunikasi di apotek nyaman	55,93	Suasana ruangan untuk pelayanan konseling mendukung

Sumber : data primer yang diolah

Gambaran pelaksanaan konseling di apotek pada tabel 2 terlihat bahwa aspek komunikasi dalam pelayanan konseling di apotek di kota Yogyakarta secara umum sudah tersampaikan dengan baik. Pada aspek Apoteker memperkenalkan diri sebagai apoteker di apotek mencapai 35,59%, ada beberapa apoteker yang tidak memperkenalkan diri dengan alasan responden adalah pelanggan apotek atau sudah sering datang ke apotek. Sedangkan pada aspek Apoteker menanyakan nama pasien yang akan menggunakan obat mencapai 77,97%, ada 22,03% yang tidak ditanyakan nama pasien dengan alasan sebagian besar resep dari pasien tersebut sudah sering dilayani di apotek. Apoteker menggunakan bahasa yang mudah dimengerti responden dalam pelayanan konseling mencapai 93,22%. Selain itu 64,41% Apoteker dalam pelayanan konseling juga melakukan komunikasi non verbal seperti mempraktekkan cara pakai obat. Kemudian suasana ruangan untuk pelayanan konseling yang nyaman mencapai 55,93%, ada 44,07% ruangan konseling tidak mendukung.

Dalam implementasi pelayanan konseling, 93,22% responden menyatakan jika apoteker

menggunakan bahasa yang mudah dimengerti responden. Dengan demikian implementasi konseling pasien yang berkunjung ke apotek di kota Yogyakarta terutama pada aspek bahasa sudah sangat baik, karena apoteker di apotek dapat mengatasi hambatan komunikasi. Hal tersebut dinyatakan dalam penelitian *Customer interest in and experience with various types of pharmacy counselling – a qualitative study* yang dilakukan oleh Kaae, *et al* (2014), bahwa petugas apotek harus dapat mengidentifikasi dan mengambil tindakan untuk mengatasi hambatan komunikasi dalam pelaksanaan konseling. Begitu juga hasil penelitian yang dilakukan Kristina dan Hidayah (2010), tentang gambaran pelaksanaan konseling di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit X Yogyakarta, bahwa 96,3% responden menyatakan perlunya layanan konseling.

Pada aspek kenyamanan ruang konseling hanya mencapai 55,93% pasien yang menyatakan jika ruang konseling di apotek mendukung untuk pelaksanaan layanan konseling. Hal tersebut juga terjadi di Dubai dalam penelitian yang dilakukan oleh Husain, *et al* (2013) bahwa mayoritas apoteker mengungkapkan, dengan tidak tersedianya ruang konseling hal ini sebagai penghalang utama apoteker ketika konseling kepada pasien.

### 3. Aspek Informasi Obat

Selain aspek komunikasi juga dilakukan analisa terhadap implementasi aspek informasi obat pada layanan konseling. Analisa data dilakukan berdasarkan 59 pasien yang pernah mendapatkan layanan konseling untuk mengetahui gambaran pelaksanaan pelayanan konseling pasien yang berkunjung ke apotek di kota Yogyakarta. Pada aspek informasi obat, bertujuan untuk mengetahui gambaran aspek informasi obat yang telah disampaikan apoteker pada saat pelaksanaan konseling. Berikut ini ada 7 aspek pelayanan informasi obat yang diamati pada penelitian ini

#### a. Nama obat dan tujuan pengobatan

Pada aspek ini yang diamati adalah apoteker menyebutkan nama obat, khasiat obat dan tujuan penggunaan obat. Pada point tersebut bertujuan agar pasien memahami dengan benar tentang khasiat dan tujuan penggunaan dari nama obat yang disebutkan, sehingga pasien akan menggunakan obat sesuai dengan khasiat dan tujuan penggunaan dari masing-masing obat.



## b. Aturan pakai obat

Sedangkan pada informasi aturan pakai obat, pada penelitian ini mengamati apoteker menyampaikan aturan pakai mengenai frekuensi dan waktu penggunaan obat, takaran obat hal ini bertujuan agar pasien dapat menggunakan obat tepat frekuensi dan waktu penggunaan terutama untuk obat - obat yang sangat dipengaruhi oleh frekuensi penggunaan. Begitu juga untuk aturan dan takaran juga sangat diperlukan untuk di fahami dengan baik oleh pasien, karena kesalahan aturan ataupun takaran akan membahayakan bagi pasien.

## c. Cara penggunaan obat

Pada informasi cara penggunaan obat juga perlu disampaikan kepada pasien pada saat konseling dengan tujuan pasien mengerti dengan baik bagaimana cara penggunaan obat yang seharusnya. Terutama untuk obat-obat dengan cara penggunaan yang khusus agar tujuan terapi atau pengobatan pasien tercapai dengan optimal.

## d. Lama penggunaan obat

Lama penggunaan obat perlu di informasikan pada saat konseling, agar pasien memahami dengan baik tentang lama penggunaan obat terutama penggunaan antibiotik. Dimana penggunaan antibiotik harus sesuai dengan lama penggunaan obat agar tidak terjadi resistensi.

## e. Efek samping obat

Efek samping obat juga sangat perlu untuk disampaikan kepada pasien pada saat konseling, agar pasien memahami dengan baik dari efek samping obat yang digunakan.

## f. Tanda-tanda toksisitas

Tanda-tanda toksisitas perlu di infokan pada saat konseling dengan tujuan agar pasien memahami dengan baik jika setelah minum obat kemudian terjadi tanda-tanda toksisitas akibat minum obat tersebut.

## g. Cara penyimpanan obat

Cara penyimpanan juga perlu di sampaikan pada saat konseling agar pasien memahami dengan baik cara penyimpanan obat untuk menjaga stabilitas zat aktifnya terutama jika kemasan obat telah dibuka.

Gambaran pelaksanaan pelayanan konseling pada aspek informasi obat, pada tabel 3 terlihat bahwa beberapa aspek informasi obat telah tersampaikan dengan baik. Ada empat aspek informasi obat telah tersampaikan ke pasien dimana lebih dari 70% pasien pernah

mendapatkan pelayanan konseling pada aspek informasi obat mengenai nama obat dan tujuan pengobatan, aturan pakai atau jadwal penggunaan obat, jadwal penggunaan obat, serta lama penggunaan obat. Sedangkan aspek informasi mengenai efek samping obat dan cara penyimpanan obat masih kurang tersampaikan ke pasien, dimana kurang dari 70% pasien yang mendapatkan informasi tersebut. Kemudian mengenai aspek informasi obat mengenai tanda-tanda toksisitas obat dan hal yang harus dilakukan jika terjadi toksisitas obat baru mencapai 33,90%. Padahal kita mengetahui untuk pasien yang membeli obat ke apotek, adalah pasien rawat jalan dimana pasien itu sendiri yang akan bertanggungjawab terhadap penggunaan obat yang dibeli di apotek.

**Tabel 3. Aspek Pelayanan Informasi Obat**

Aspek informasi obat	Diinformasikan (%)	Parameter
Apoteker menyampaikan nama obat dan tujuan pengobatan	89,83	Apoteker menyebutkan nama obat, menyebutkan khasiat obat dan tujuan penggunaan obat
Apoteker menyampaikan aturan pakai/ jadwal penggunaan obat	93,22	Apoteker menyampaikan aturan pakai mengenai frekuensi dan waktu penggunaan obat, takaran obat
Apoteker menyampaikan cara penggunaan obat	93,22	Apoteker menyampaikan cara penggunaan obat terutama obat dengan cara pakai khusus
Apoteker menyampaikan lama penggunaan obat	76,27	Apoteker menyampaikan jangka waktu penggunaan obat
Apoteker menyampaikan efek samping obat yang mungkin muncul	67,80	Apoteker menyampaikan efek samping yang secara umum terjadi pada sebagian besar pasien yang menggunakan obat
Apoteker menyampaikan tanda-tanda toksisitas obat	33,90	Apoteker menyampaikan tanda-tanda toksisitas obat dan hal yang harus dilakukan jika terjadi toksisitas obat
Apoteker menyampaikan cara penyimpanan obat	61,02	Apoteker menyampaikan informasi cara penyimpanan obat

Sumber : data primer yang diolah

Pada aspek informasi obat dalam layanan konseling pasien pengunjung apotek di kota Yogyakarta sama jika dibandingkan dengan hasil penelitian yang dilakukan Baroroh (2013) bahwa aspek pelayanan informasi obat di apotek di kota Yogyakarta telah tersampaikan ke pasien dimana lebih dari 70% pasien pernah mendapatkan pelayanan informasi obat mengenai nama obat dan tujuan pengobatan, aturan pakai atau jadwal penggunaan obat, jadwal penggunaan obat, serta lama penggunaan obat.

## KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan konseling obat pasien yang berkunjung ke apotek di kota Yogyakarta meskipun baru 59,00% responden yang pernah mendapatkan konseling tetapi keinginan untuk mendapatkan layanan konseling sangat tinggi yaitu mencapai 96,00% responden.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada pasien pengunjung apotek dan apoteker di apotek tempat penelitian yang telah mengijinkan dan berpartisipasi dalam penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI, 2009, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian <[http://depkes.go.id/surat\\_edaran\\_tana\\_ga\\_kefarmasian.pdf](http://depkes.go.id/surat_edaran_tana_ga_kefarmasian.pdf)> \_accessed Nov. 21, 2015.
- Baroroh F, 2013, Evaluation on The Implementation of Drug Information Service at Pharmacy in Yogyakarta, 137 – 141, *Proceeding The International Conference on Safety Management of Central Cytotoxic Reconstitution in Pharmacy Practice*.
- Bonnie L. Svarstad, PhD; Dara C. Bultman, PhD; Jeanine K. Mount, PhD, "Patient Counseling Provided in Community Pharmacies : Effects of State Regulation, Pharmacist Age, and Busyness" *Journal of the American Pharmacists Association*. 2004 January-February; 44 (1) : 22-29.
- Dulmen, S.V., Sluijs, E., Dijk, L.V., Ridder, D., Heerdink, R., & Bensing, J., 2007, Patient adherence to medical treatment, *BMC Health Services Research*, 7: 55.
- Hussain S, Ali ASH, Kosar H, Mohammad AA, Marwa MK, Dalia AR, Rima C, Shaika A, Ragdha A. *Pharmacist-patient counselling in Dubai: assessment and reflection on patient satisfaction*. *Eur J Hosp Pharm* 2013;20:241-247 doi:10.1136/ejhpharm-2012-000263
- Kaae S, Traulsen JM, Nørgaard LS. Challenges to counseling customers at the pharmacy counter - why do they exist? *Res Social Adm Pharm*. 2012 May-Jun;8(3):253–257.
- Kaae S, Sahdia Saleem; and Maria Kristiansen, "How do Danish community pharmacies vary in engaging customers in medicine dialogues at the counter an observational study" *Journal Pharmacy Practice*. 2014 Jul-Sep ;12(3):422.
- Kaae S; Janine M Traulsen; Lotte S Nørgaard, "Customer interest in and experience with various types of pharmacy counselling – a qualitative study" *An International Journal of Public Participation in Health Care and Health Policy*. 2014 Desember; Issue 6 (17) : 852-862.
- Kristina, S.A, Hidayah S.P, 2010, Gambaran Pelaksanaan Konseling di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Yogyakarta, 172-178, *Prosiding Kongres Ilmiah XVIII dan RaKerNas 2010 IAI*
- Melissa Somma McGivney, Susan M. Meyer, Wendy Duncan-Hewitt, Deanne L. Hall, Jean-Venable R. Goode, and Randall B. Smit. Medication therapy management : Its relationship to patient counseling, disease management, and pharmaceutical care. *J Am Pharm Assoc*.2007;47:620–628 doi: 10.1331/JAPhA.2007.06129
- Puspitasari HP, Aslani P, Krass I. A review of counseling practices on prescription medicines in community pharmacies. *Res Social Adm Pharm*. 2009;5(3):197–210.
- Putri R.A, Andrajati R, Bahtiar A. Perbandingan Efektivitas Konseling dan Poster Terhadap Kepatuhan dan Luaran Terapi pada Pasien Hipertensi. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. 2013 : 3 (2) : 117-124

Shah B, Chewning B. Conceptualizing and measuring pharmacist-patient communication: a review of published

studies. *Res Social Adm Pharm.* 2006;2(2):153–185.



# EVALUASI IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSELING OBAT DI APOTEK KOTA YOGYAKARTA

ORIGINALITY REPORT

1%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1 journal.uhamka.ac.id  
Internet

47 words — 1%

EXCLUDE QUOTES	ON	EXCLUDE MATCHES	OFF
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY	ON		